## **🔰질의응답 관리**

### **1. 화면 목적**

* 사용자 질문/응답 데이터를 다양한 기준(카테고리, 기간, 에이전트, 키워드 등)으로 **필터링 및 분석**
* **챗봇 품질 향상**, **콘텐츠 개선**, **서비스 운영 전략 수립**에 기여

### **2. 화면 구성**

* **1순위(핵심 기능)**: "질문 로그 테이블"과 "필터 영역"은 콘텐츠 품질 점검 및 분석의 기본 도구
* **2순위(현황 인식)**: "요약 통계 카드", "자주 키워드"는 상황 파악 및 흐름 파악에 유용
* **3순위(보조 분석)**: "에이전트 성능 분석"은 관리자의 전략적 판단 자료

| **우선순위** | **네비게이션 메뉴** | **구성요소** | **하위 항목** | **설명** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **질문 로그** | **필터 영역** | - 상위 카테고리  - 하위 카테고리 - 세부 카테고리 - 에이전트  - 기간 선택 (시작일/종료일)  - 질문 키워드 검색 | 조건 기반 검색 기능으로, 관리자 분석의 출발점 |
| 1 | **질문 로그 테이블** | - 대화시각  - 카테고리(최하위 카테고리명 : 하위 or 세부) - 에이전트  - 질문 내용  - 만족도 (좋아요/싫어요) - 응답성공 여부 | 실제 사용자 질문 기록, 응답 여부, 실패 응답에 대한 피드백/수정용 테이블 |
| 2 | **응답 분석** | **요약 통계 카드** | - 응답 성공률  - 미해결 질문 수  - 평균 응답 시간  - 만족도 평균 | 전체 응답 성공률, 만족도, 평균 응답 시간 등의 요약 KPI 및 에이전트 성능 비교 지난 28일 기준 챗봇 성능을 한눈에 파악 |
| 3 | **에이전트 성능 분석** | - 에이전트별 질문 수  - 응답 성공률 - 미응답 수  - 평균 응답 시간 - 상태 | 개별 에이전트의 응답 품질을 비교하여 챗봇 최적화에 활용 가능 |
| 2 | 핫이슈 & 키워드 | **자주 언급된 키워드** | - 상위 키워드 리스트 or 워드 클라우드 - 많이 묻는 질문 | 반복적으로 발생하는 주제(질문)를 빠르게 식별하고 개선 우선순위를 정할 수 있음 |

## **2.1 질문 로그 (네비게이션 메뉴)**

## **2.1.1필터링 영역 (상단 고정)**

| **필터 기준** | **설명** |
| --- | --- |
| **상위 카테고리** | 상위 조직 드롭박스 |
| **메인 카테고리** | 하위 조직 드롭박스 |
| **세부 카테고리** | 최하위 조직 드롭박스 |
| **에이전트** | 선택된 카테고리에 소속된 에이전트 (예: 학사에이전트, 진로상담봇, 입시도우미 등) |
| **기간** | 질문 생성 날짜  – 오늘/지난 7일/지난 28일/기간 지정 - 기간 지정 선택 시 시작일, 종료일 선택 UI가 나타남 |
| **질문 키워드** | 특정 단어 포함 질문 검색 (예: “등록금”, “휴강”, “자퇴”) |

* 모든 필터는 **AND 조건으로 조합 가능**
* [초기화] 아이콘 버튼 포함

## **2.1.2 질문 로그 테이블**

| **항목** | **설명** |
| --- | --- |
| **날짜/시간** | 질문이 입력된 일시 (yyyy-mm-dd hh:mm 형식) |
| **카테고리** | 최하위 카테고리명 |
| **에이전트명** |  |
| **질문 내용** | 학생이 챗봇에게 입력한 질문 텍스트 앞부분 (말줄임표) |
| **만족도** | 좋아요, 싫어요 이모티콘 |
| **응답 성공 여부** | ✅ (정확한 응답), ❌ (오답/무응답 등) |
| **개선 요청** | 관리자 또는 운영자가 작성하는 코멘트, 콘텐츠 개선 기록 가능 |

## **통계 정보 (필터 적용 결과 반영)**

* + 필터 적용 검색 결과에서 나온 통계 정보
  + 응답 성공률 (예: 93.2%), 미응답 수 (예: 83건) 사용자 피드백 만족도 (예: 👍 87%)

| **통계 정보** | **설명** |
| --- | --- |
| 전체 질문 수 | 필터링 조건에 따른 총 질문 건수 |
| 응답 성공률 | 적절한 답변이 제공된 비율 (%) |
| 미응답 수 | 답변 실패 또는 응답 누락된 건수 |
| 평균 응답 시간 | 챗봇 응답까지 걸린 평균 시간 |

### 

## 목록에서 결과 항목을 클릭하면 상세 내용화면으로 이동한다.

## 하단 페이지 네비게이션

## **2.1.3 질문 응답 상세 내용 화면**

| **항목** | **설명** |
| --- | --- |
| **날짜/시간** | 질문이 입력된 일시 (yyyy-mm-dd hh:mm 형식) |
| **카테고리** | 상위 카테고리명> 하위 카테고리명> 세부 카테고리명 |
| **에이전트명** |  |
| **질문 내용** | 학생이 챗봇에게 입력한 질문 텍스트 전체 |
| **챗봇 응답** | 해당 질문에 대해 챗봇이 제공한 답변 전체 |
| **만족도** | 좋아요, 싫어요 이모티콘 |
| **응답 성공 여부** | ✅ (정확한 응답), ❌ (오답/무응답 등) |
| **개선 요청** | 관리자 또는 운영자가 작성하는 코멘트, 콘텐츠 개선 기록 가능 |

## 이전 화면으로 이동

* 이전 게시물로 이동 / 다음 게시물로 이동

### 

## **2.2 핫이슈 & 키워드 분석 (네비게이션 메뉴)**

#### **2.2.1 목적**

최근 사용자들이 자주 언급한 키워드와 질문 유형을 분석해 서비스 개선 우선순위를 파악.

#### **2.2.2 주요 기능 및 화면 구성**

##### **[워드 클라우드 / 키워드 TOP 10]**

* 상위 10개 키워드 추출
* 키워드: 졸업요건, 수강신청, 장학금 등

📎 클릭 시 관련 질문 로그로 이동

* 클릭 시 해당 키워드 포함 질문 리스트로 이동

##### **[가장 많이 묻는 질문 TOP 5]**

| 순위 | 질문 내용 | 질문 수 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 졸업요건 알려줘 | 103 |
| 2 | 수강신청 언제야 | 89 |

##### **[카테고리별 키워드 빈도 그래프]**

* 바차트로 학과/부서별 질문 키워드 비교

##### **[질문 유형별 추이 그래프]**

* 주제별 질문 수 증가/감소 추이 확인

##### **[관리자 액션 제안 영역]**

* 예) “장학금 신청” 관련 문서 없음 → 문서 연결 제안
* 예) “휴학” 응답 실패율 ↑ → 프롬프트 개선 제안

### **📱 [모바일 UX 대응]**

* 필터 UI는 상단 **“🔍 필터 열기”** 버튼 → 모달 형태
* 통계는 카드 및 그래프 중심, 로그 테이블은 아코디언 UI로
* “20개 중 5개 결과 표시 중” 형태로 요약 정보 제공

### **🛡️ [보안/법적 요소 반영]**

* 질문 내 민감정보 자동 필터링 (예: 이름, 학번, 전화번호 등 마스킹)
* 개인 식별 정보 포함 시 해당 로그는 자동 제거 처리
* 로그는 최대 3~6개월 보관 후 자동 폐기 설정 가능
* 에이전트 로그 열람은 관리자 권한 기반
* 사용자 정보(ID, IP, 브라우저 정보 등) 관리자 화면에 비노출